

***Consultation N° 12/2026 Pour la Maintenance du portail
web de la Présidence du Gouvernement
(www.pm.gov.tn).***

Cahier des Charges Administratives et Techniques Particulières

La Date Limite de Réception des Offres : 15 Mai 2026 à 10h :00

La Date d'ouverture : 15 Mai 2026 à 10h15.



Partie I

Cahier des Clauses Administratives Particulières



ARTICLE 1 – OBJET DE LA CONSULTATION

Le présent cahier des charges a pour objectif de définir les conditions et modalités d'exécution de l'assistance technique liée à la maintenance préventive, curative et évolutive du portail web de la Présidence du Gouvernement www.pm.gov.tn hébergé par Tunisie Internet (ATI).

ARTICLE 2 – LES CONDITIONS DE PARTICIPATION ET REMISE DES OFFRES

Tout intéressé par la présente consultation doit être obligatoirement inscrit au système d'achat public en ligne "TUNEPS" et ce conformément aux dispositions Arrêté du ministre de la Fonction publique et de la Gouvernance du 23 décembre 2016, portant approbation du manuel de procédures de passation des achats publics hors marchés à travers E. Shopping Mall du système d'achat public en ligne TUNEPS

Et pour plus d'informations sur l'inscription et L'accès au plateforme Tunepe l'intéressé peut contacter l'unité des achats public à la Haute Instance de la Commande Publique à l'adresse suivante Rue Laassel – face stade municipal de Bab Laassel Tél :71566199.

Tout intéressé peut télécharger le cahier des charges administratives et techniques gratuitement via le système d'achat public en ligne TUNEPS : www.tuneps.tn

Les offres seront soumises via le système d'achat public en ligne « TUNEPS » à l'adresse suivante : www.tuneps.tn (E-Shopping Mall),

En cas de dépassement du volume maximum permis techniquement au système d'achat public en ligne, une partie de l'offre peut être soumise hors ligne, sous condition que tous les documents et les éléments qui sont considérés dans l'évaluation technique et financière soient transmis en ligne, et que le soumissionnaire indique dans son offre électronique les documents transmis hors ligne, qui ne peuvent être en contradiction avec les éléments de l'offre électronique. Ladite partie doit être adressée par voie postale, recommandée, ou par rapide-poste à l'adresse suivante « Direction Générale des Services Communs de la Présidence du Gouvernement – Place du Gouvernement la Kasbah- 1020 Tunis » ou remises directement au Bureau d'Ordre Central de la Présidence du Gouvernement contre décharge.

ARTICLE 3 – COMPOSANTS DE L'OFFRE

Les offres seront constituées en plus des documents, techniques et financiers par les documents administratifs comme suit :

3-1 – Les documents administratifs

- la fiche de renseignement générale (annexe n°01).
- Le projet du contrat de maintenance du portail de la Présidence du Gouvernement portant la signature et le cachet du soumissionnaire sur la dernière page (annexe n°02).
- Une déclaration sur l'honneur de confidentialité, portant la signature et le cachet du soumissionnaire.

Le soumissionnaire doit approuver via le système Tunepe les documents suivants :

-La Déclaration sur L'honneur attestant qu'il n'était pas un employé au sein de la présidence du gouvernement et ayant cessé son activité depuis moins de cinq ans.

-La Déclaration sur L'honneur de n'avoir pas fait et de ne pas faire par eux-même ou par personne interposée, des promesses, des dons ou des présents en vue d'influer sur les différentes procédures de conclusion du marché et des étapes de son exécution.

-La Déclaration sur L'honneur d'approbation sur toutes les clauses de Cahier des Charges Administratives et Techniques Particulières.

NB : le soumissionnaire doit être en situation régulière vis-à-vis l'administration fiscale et affilié à un régime de sécurité sociale conformément à la réglementation en vigueur (situation vérifiable sur Tuneps).

3-2 –Les documents techniques (L'offre technique) :

- Les références du soumissionnaire, **l'annexe n°03** et portant, la signature et le cachet du soumissionnaire. Le soumissionnaire accompagne cette annexe par des P.V de réception, des attestations ou des contrats qui justifient les références proposées.

- L'équipe Intervenante, **l'annexe n°04**. Cette annexe doit être accompagnée d'une copie de diplôme de chaque intervenant, CV et références ainsi que toute autre pièce justificative.

NB : Toute référence doit être justifiée et l'administration a le droit de demander toute autre pièce complémentaire qu'elle juge utile lors du dépouillement.

3-3 – Les documents financiers (L'offre financière) :

- La soumission conforme à **l'annexe N°05** clairement remplie, signée et cachetée par le soumissionnaire,

- Le bordereau des prix conforme à **l'annexe N°06** clairement rempli, signé et cacheté par le soumissionnaire.

ARTICLE 4– LES CAS D'ELIMINATION

Sont éliminées les offres parvenues ou reçues après la date et l'heure limites de réception des offres.

ARTICLE 5 – DELAI DE VALIDITE DES OFFRES

Les offres doivent être valables pendant un délai de 90 jours à compter du jour suivant de la date limite de remise des offres fixée par l'administration.

Pendant toute la période de validité de son offre, le soumissionnaire s'engage expressément et sans réserve, à renoncer au droit de retirer son offre et de n'y apporter ni additif ni correction, à moins que l'administration ne le lui demande par écrit.

ARTICLE 6 – L'OUVERTURE DES OFFRES

La séance d'ouverture est publique et se tiendra le même jour que la date limite de la réception des offres.

ARTICLE 7 – METHODOLOGIE DE DEPOUILLEMENT :

L'évaluation des offres sera réalisée par la commission d'ouverture et de dépouillement conformément à la réglementation en vigueur et selon une méthodologie arrêtée et dont le détail est le suivant :

○ **Le dépouillement financier des offres :**

La commission d'ouverture et de dépouillement procède dans cette étape au classement de toutes les offres financières par ordre croissant.

○ **Le dépouillement technique des offres :**

La commission d'ouverture et de dépouillement procède dans cette étape à la vérification de la conformité de l'offre technique du soumissionnaire ayant présenté l'offre financière globale la moins-disante (Montant global de la maintenance préventive et curative (03 ans) TTC + Tarif unitaire en Homme-Jour TTC) et propose de lui attribuer les prestations objet de cette consultation en cas de sa conformité aux spécifications techniques minimales exigées.

Si l'offre la moins disante n'est pas conforme aux spécifications techniques minimales exigées, il sera éliminé et la commission passera à la seconde offre globale la moins disante suivante et ce en procédant à la même méthodologie jusqu'à ce qu'une des offres est déclarée conforme (si elle satisfait à toutes les spécifications et conditions de l'appel d'offres.)

L'évaluation technique des offres se déroule conformément à la méthodologie énumérée dans le cahier des clauses techniques particulières.

ARTICLE 8 – NATURE DES PRIX

Le soumissionnaire doit proposer une offre financière pour chaque composant mentionné aux annexes financières. Les prix sont fermes et non révisables et comprennent toutes les prestations nécessaires et indispensables pour l'exécution des prestations de maintenance dans les meilleures conditions.

Le soumissionnaire indiquera, en toutes lettres et en chiffres, les montants suivants de son offre :

Pour la maintenance préventive et curative

- Le Montant Annuel de la maintenance hors TVA,
- Taux de la TVA,
- Le Montant Annuel de la maintenance TTC,
- Le Montant Globale (03 ans) de la maintenance TTC,

Pour la maintenance évolutive

- La Tarif unitaire en Homme-Jour en DT HTVA,
- Taux de la TVA,
- Tarif unitaire en Homme-Jour en DT TTC.

Les prix s'entendent toutes taxes comprises et tous frais inclus quelles que soient leurs natures.

En cas de discordance entre le montant exprimé en toutes lettres et celui donnée en chiffres, le montant en toutes lettres fera foi.

ARTICLE 9 – DUREE DES CONTRATS

A l'issue de la présente consultation, l'administration conclut avec le soumissionnaire retenu un contrat de maintenance pour une période d'une année renouvelable deux fois par tacite reconduction.

Toutefois, le contrat peut être résilié avant la fin de cette période moyennant le respect d'un préavis adressé au titulaire et avec accusé de réception.

Article 10 : DELAI D'INTERVENTION :

10.1 Les visites préventives (la maintenance préventive) seront effectuées pendant les dix (10) premiers jours de chaque trimestre.

10.2. Pour répondre aux demandes d'intervention, Le titulaire dispose des services suivants :

- Un service téléphonique Hot line pour les renseignements mineurs.
- Un service E-mail pour les anomalies de toute nature, qui permet d'appréhender le problème avec certitude et entraîne une intervention sûre et efficace.
- Le déplacement sur le site de l'Administration après épuisement de toutes ces formes de service.

10.3. En cas de panne (la maintenance curative), l'Administration doit adresser un écrit par Courriel ou bien procéder à un appel téléphonique au service de maintenance du titulaire. Toutefois, seul l'envoi d'un écrit (lettre administrative ou courriel) sera pris en compte pour la prise en charge de l'incident.

10.4. Au cas où l'intervention à distance (télémaintenance) n'aurait pu résoudre un problème donné, le technicien du titulaire responsable de la maintenance se déplacera sur le site en question. Dans ce cas, le délai moyen d'intervention sur site est de **06 heures** ouvrables directement après la réception de toute demande écrite et auquel on ajoutera la durée du trajet.

10.5. En cas de contact du support technique, l'Administration s'engage à donner tous les renseignements nécessaires à la bonne prise en compte de sa demande.

10.6. Si le dépannage ne peut être effectué lors de l'intervention, le titulaire fera toute diligence pour procéder au dépannage dans un délai ne dépassant pas les **24 heures** ouvrables

10.7. Les interventions seront effectuées pendant les heures ouvrables.

10.8. Toute intervention sur place (préventive ou curative) doit faire l'objet d'une "fiche d'intervention" qui doit être signée par les deux parties.

10.9 Les interventions évolutives seront effectuées selon le besoin et à la demande de l'Administration et elle doit faire l'objet d'un devis qui doit être envoyé au préalable (avant tout développement) à l'administration pour qu'elle puisse extraire un bon de commande mécanisée.

10.10. Le non-respect des délais d'intervention (préventive ou curative) entraîne l'application d'une pénalité de retard sans mise en demeure ni opposition du titulaire. Le délai de retard est fait par la simple constatation de la part de l'Administration.

ARTICLE 11- PENALITE DE RETARD :

Tout retard d'exécution ou de réponse constaté par l'Administration entraîne l'application, sans aucune mise en demeure, d'une pénalité de retard calculée par jour ou par heure de retard selon les formules suivantes :

11.1 Pour la maintenance préventive

Montant de la Pénalité = Montant annuel du contrat x Nombre de jours de retard x 0.001

11.2 Pour la maintenance curative : (en cas de déplacement sur site) :

Montant de la Pénalité = Montant annuel du contrat x Nombre des heures de retard x 0.001

Montant de la Pénalité = Montant du bon de commande x Nombre de jours de retard x 0.001

Le montant de cette pénalité ne doit pas dépasser 5 % :

- Du montant annuel du contrat pour la maintenance préventive et curative;
- Du montant global du bon de commande pour la maintenance évolutive.

Le **Titulaire** est considéré défaillant lorsqu'il dépasse ce seuil. Et dans ce cas l'**Administration** peut confier l'exécution de l'objet de ce contrat à autrui et toutes les charges supplémentaires seront supportées par **Le titulaire**

ARTICLE 12- INFORMATIONS COMPLEMENTAIRE :

Tout soumissionnaire, désirant obtenir des éclaircissements sur le présent cahier des charges, est appelé à notifier sa requête via le système Tuneps, dans un délai ne dépassant pas cinq (03) jours, après la publication de l'avis d'appel d'offres.

La Présidence du Gouvernement transmettra les réponses à ces demandes à tous les soumissionnaires qui ont retiré le cahier des charges, au plus tard cinq (03) jours avant l'expiration de la date limite de remise des offres.

ARTICLE 13 – SECRET PROFESSIONNEL :

Le titulaire s'engage à ne pas rendre public ou divulguer à qui que ce soit toute information il a eu accès dans l'exécution de sa mission ou pour la soumission de son offre. L'administration interdit aux soumissionnaires et au titulaire de délivrer via n'importe quel moyen de communication, toute information confidentielle relative au système d'information (SI) et spécialement toute information pouvant :

- Donner une indication sur l'architecture réseau, la configuration matérielle ou logicielle, les plates-formes, les serveurs, etc. ..et toute composante des systèmes d'information et de communication.
- Donner une indication sur les mécanismes de contrôle d'accès et de protection du système d'information et des dispositifs de sécurité physique ou logique.
- Donner une indication sur tout type de faille organisationnelle ou technique décelée.

Et d'une façon générale, le titulaire est tenu au secret professionnel et à l'obligation de discrétion pour tout ce qui concerne les faits, informations, études et décisions dont il aura eu connaissance au cours de l'exécution du présent contrat ou pour la soumission de son offre ; il s'interdit notamment toute communication écrite, électronique ou verbale sur ces sujets et toute remise de documents à des tiers.

ARTICLE 14- VARIATION DANS LA QUANTITE

L'administration se réserve le droit d'augmenter ou de diminuer, dans la limite de 20% du montant du contrat ou du bon de commande, la quantité des prestations demandées. Ceci ne devra en aucun cas occasionner une incidence sur les prix unitaires des prestations de la maintenance ou sur les conditions générales et spécifiques décrites dans le présent cahier des charges.

ARTICLE 15 – RESILIATION :

Le contrat peut être résilié par décision de l'administration aux torts du titulaire dans le cas où :

- Le titulaire déclare ne pas pouvoir exécuter ses engagements sans qu'il puisse invoquer un cas de force majeure.
- Le titulaire se permet de violer les dispositions de l'article 13 relative au secret professionnel.
- Le titulaire se livre, à l'occasion du contrat, à des actes frauduleux portant sur la nature, ou la qualité des prestations
- Le titulaire commet de graves négligences
- Le titulaire a fait soit par lui-même soit par une autre personne interposée des promesses, des dons ou des présents en vue d'influencer les différentes procédures de conclusions du contrat.
- Le montant de la pénalité de retard dépasserait 5% du montant annuel total TTC du contrat de maintenance.

L'administration se réserve le droit de faire exécuter la maintenance par un tiers aux frais et risques de la partie aux torts de laquelle la résiliation est prononcée.

La résiliation du contrat ne fera pas obstacle à la mise en œuvre des actions civiles ou pénales qui pourraient être intentées contre le titulaire en raison de ses fautes.

Le titulaire s'engage à ne plus procéder, dès réception de la décision de l'administration, qu'à des opérations de liquidation du contrat.

ARTICLE 16 – ENTREE EN VIGUEUR :

L'entrée en vigueur du contrat aura lieu après sa signature par les deux parties.

ARTICLE 17 – MODALITE DE PAIEMENT :

17.1 Pour la maintenance préventive et curative :

Le paiement du montant de la maintenance préventive et curative sera effectué trimestriellement et à terme échu et sur la base d'une facture établie par le titulaire accompagnée d'une fiche d'intervention signée par les deux parties.

17.2 Pour la maintenance évolutive :

Le paiement du montant de la maintenance évolutive se fera après l'exécution des prestations demandées par l'administration et sur la base d'une facture établie par le **titulaire** accompagnée :

- D'une fiche d'intervention
- D'un bon de livraison signé par les deux parties et attestant la bonne exécution des travaux demandés,
- Du bon de commande original

17.3 Chaque facture doit :

- Être établie en quatre exemplaires numérotés et signés,
- Porter le cachet du titulaire,
- Indiquer le montant en toutes lettres,
- Indiquer le numéro de compte bancaire ou postal composé de 20 chiffres,
- Indiquer le matricule fiscal,

17.4 L'émission de l'ordre de versement des sommes dues s'effectuera dans un délai maximum de 30 jours à compter de la date de dépôt de la facture au bureau d'ordre central de la Présidence du Gouvernement



ARTICLE 18 – ENREGISTREMENT DU CONTRAT :

Les frais d'enregistrement du contrat sont à la charge du titulaire du contrat.

ARTICLE 19 – DISPOSITIONS GENERALES

Tout ce qui est non prévu par le présent cahier des charges, le soumissionnaire reste soumis aux dispositions de toutes les réglementations en vigueur.



Le présent cahier des charges a pour objectif de définir les conditions et modalités d'exécution de l'assistance technique liée à la maintenance préventive, curative et évolutive du portail web de la Présidence du Gouvernement www.pm.gov.tn hébergé par Tunisie Internet (ATI).

ARTICLE 1 : OBJET DE LA CONSULTATION

Le titulaire du contrat s'engage à assurer la maintenance périodique, l'assistance et le bon fonctionnement du portail.

Elle comprend :

- La vérification du bon fonctionnement du portail (base de données et CMS)
- La mise à jour des outils de développement du portail
- Le diagnostic et la résolution des anomalies constatées.
- Toute intervention sur appel d'urgence dans un délai ne dépassant pas les 6 heures.
- Les visites préventives et curatives
- Le développement des nouvelles fonctionnalités nécessaires au bon fonctionnement du portail

ARTICLE 2 : PRESENTATION DU PORTAIL PM

Le portail PM (<https://pm.gov.tn>) est un site institutionnel fonctionnant en load balancing sur deux VPS (système Ubuntu), avec un environnement PHP 8.4. Il repose sur Drupal 10 avec un ensemble de modules standard et des modules personnalisés spécifiques au projet.

Environnement serveur

- Architecture : Load balancing sur deux VPS.
- Système d'exploitation : Ubuntu.
- Langage/Runtime : PHP 8.4.

Modules

- Modules standard Drupal 10.
- Modules personnalisés spécifiques au portail.

ARTICLE 3 : PERIODICITE DES VISITES

Les visites préventives seront effectuées pendant les dix (10) premiers jours de chaque trimestre. Cependant, les services techniques du titulaire du contrat seront à la disposition de la Présidence du Gouvernement pour toute panne survenue avec priorité d'intervention.

A la fin de chaque visite, l'agent du titulaire du contrat avise le responsable désigné de la Présidence du Gouvernement d'un bon (Fiche d'intervention) à deux volets, mentionnant la date et le type d'intervention. Ce bon sera signé par les deux parties, la copie originale signée sera remise au maître d'ouvrage.

ARTICLE 4 : PRESTATIONS NORMALISEES OBLIGATOIRES

➤ Maintenance préventive

Une visite sera effectuée trimestriellement par le titulaire en vue d'assurer la maintenance préventive du portail:

- Vérification du bon fonctionnement du portail,
- Contrôle global de l'état de la base de données et du CMS,
- Mise à jour des différentes versions des outils utilisés (SGBD et CMS),
- Mise en place du certificat SSL de sécurité (en cas de renouvellement).

➤ **Maintenance curative:**

La maintenance curative comprend:

- Détection et correction des anomalies (bugs, erreurs d'affichage, problèmes de navigation, erreur de réplication...).
- Rétablissement du service en cas de panne.
- Les prestations d'assistance porteront sur plusieurs thèmes dont notamment : l'installation, l'administration, la réplication, la sauvegarde, la restauration, l'optimisation et l'implémentation de logiciels.

Pour garantir cette maintenance, **le titulaire** est tenu de corriger toute anomalie signalée par un appel téléphonique ou mail ; celui-ci intervient immédiatement et au plus tard dans un délai de 06 heures après la réception du signalement.

➤ **Maintenance évolutive:**

Dans le cadre de la maintenance évolutive, les prestations suivantes sont prévues :

- Ajouts de nouveaux services et fonctionnalités dans le portail
- Ajouts de Nouvelles rubriques dans le portail
- Actualisation des templates (modifications, ajouts, suppression de données)
- Le renouvellement de la charte graphique du portail (design de la page d'accueil et des pages intérieures du site).
- Mise en conformité avec les nouvelles normes web.

Dans le cadre de la maintenance évolutive, **l'administration** définira la nature des travaux et des prestations à entreprendre par **le prestataire**.

Le prestataire répondra sous 48 heures, par une offre technique et financière détaillée en jour/homme ainsi qu'un planning de développement. Cette proposition ne sera acceptée qu'après validation par écrit par **l'administration** avant le démarrage des prestations.

Le prestataire devra planifier l'intervention ou le début des travaux dans un délai maximum d'une semaine après la réception du bon de commande de **l'administration**.

ARTICLE 5 : OBLIGATIONS DU PRESTATAIRE

Le prestataire s'engage à :

- Assurer la maintenance pendant la période de ce contrat, exécuter les travaux relatifs à la prestation demandée par **l'administration** dans les délais annoncés tout en assurant la qualité de ses services,
- Tenir **l'administration** informée, en cas de changement des numéros d'appels et/ou d'adresse,

- Communiquer à l'**administration** un compte rendu à la suite de chaque intervention qui doit comporter, outre le cachet du **prestataire**, les informations suivantes:
 - La date et l'heure de l'appel de l'**administration**
 - La forme de l'appel (téléphone, mail)
 - La date et l'heure d'arrivée à l'**administration** du technicien du **prestataire**.
 - Le résumé du dépannage
 - La date et l'heure de la résolution du problème
 - Le nom, prénom et la signature du représentant de l'**administration**
 - Le nom, prénom et la signature du représentant du prestataire.



ARTICLE 6 : Références du Soumissionnaire

Références du Soumissionnaire

Le soumissionnaire doit avoir au moins les références suivantes :

Ordre	Critère	Valeur minimale exigée
1	Nombre de sites web développés et utilisant des technologies identiques ou similaires à celles utilisées dans le portail www.pm.gov.tn	>- 3
2	Effectif du personnel technique de l'entreprise.	>- 3
3	Nombre de développeur Drupal affectés pour ce projet	1
4	Nombre d'ingénieur DevOps affectés pour ce projet	1

Remarque : Le soumissionnaire accompagne cette annexe par des P.V de réception, des attestations ou des contrats qui justifient les références proposées.

NB : l'administration a le droit de demander toutes autres pièces complémentaires qu'elle juge utile lors du dépouillement.

ARTICLE 7: Equipe intervenante

1-Développeur Drupal

Ordre	Critère	Valeur minimale exigée
1	Diplôme universitaire	Bac+3 ou plus en informatique
2	Expérience générale du développeur (en nombre d'années)	>- 3
3	Nombre de sites développés utilisant Drupal	>-2

2- Ingénieur DevOps

Ordre	Critère	Valeur minimale exigée
1	Diplôme	Bac+3 ou plus en informatique
2	Expérience générale (en nombre d'années)	>- 3
3	Nombre de projets réalisés incluant le déploiement sur une infrastructure web (Linux ou équivalent, Serveurs web : Nginx et/ou Apache, Technologies applicatives : PHP ou équivalent)	>- 2

Remarque : Cette annexe doit être accompagnée d'une copie de diplôme de chaque intervenant, CV et références ainsi que toute autre pièce justificative

NB : l'administration a le droit de demander toutes autres pièces complémentaires qu'elle juge utile lors du dépouillement.



ANNEXES

Consultation N° 12/2026 pour la maintenance du portail web de la Présidence du
Gouvernement

Annexe 01

Fiche de Renseignement générale

- 1- -RAISON SOCIALE :
- 2- ADRESSE :
- 3- TEL.....
- 4- FAX :
- 5- MAIL
- 6- NOM DU PREMIER RESPONSABLE :
- 7- N° AFFAILIATION CNSS.....
- 8- MATRICULE FISCAL.....

Le soumissionnaire
Cachet et Signature



Consultation N° 12/2026 pour la maintenance du portail web de la Présidence du
Gouvernement

Annexe 02

Projet du Contrat de maintenance du portail de la Présidence du Gouvernement

Entre les soussignés :

La **Présidence du Gouvernement** demeurant à la place du Gouvernement -la Kasbah- Tunis et représentée par le **Directeur Général des Services Communs** ci-après désigné par le terme "**Administration**".

D'UNE PART,

ET La société ".....", demeurant à dont le matricule fiscal est et représentée par son ci-après désignée par le terme "**Prestataire de service**".

D'AUTRE PART,

Il a été convenu et arrêté ce qui suit :

Article 1 : Objet

Le titulaire du contrat s'engage à assurer la maintenance périodique, l'assistance et le bon fonctionnement du portail.

Elle comprend :

- La vérification du bon fonctionnement du portail (base de données et CMS)
- La mise à jour des outils de développement du portail
- Le diagnostic et la résolution des anomalies constatées.
- Toute intervention sur appel d'urgence dans un délai ne dépassant pas les 6 heures.
- Les visites préventives et curatives
- Le développement des nouvelles fonctionnalités nécessaires au bon fonctionnement du portail

Article 2 : Durée du contrat et entrée en vigueur

2.1. Sauf résiliation par l'une des deux parties, Le présent contrat est conclu pour une période d'une année renouvelable deux fois par tacite reconduction.

2.2. La durée du contrat commence à courir à partir du

Article 3 : Contenu des prestations

3.1 Maintenance préventive

Une visite sera effectuée trimestriellement par le titulaire en vue d'assurer la maintenance préventive du portail:



- Vérification du bon fonctionnement du portail,
- Contrôle global de l'état de la base de données et du CMS,
- Mise à jour des différentes versions des outils utilisés (SGBD et CMS),
- Mise en place du certificat SSL de sécurité (en cas de renouvellement).

3.2 Maintenance curative:

La maintenance curative comprend:

- Détection et correction des anomalies (bugs, erreurs d'affichage, problèmes de navigation, erreur de réplication...).
- Rétablissement du service en cas de panne.
- Les prestations d'assistance porteront sur plusieurs thèmes dont notamment : l'installation, l'administration, la réplication, la sauvegarde, la restauration, l'optimisation et l'implémentation de logiciels.

Pour garantir cette maintenance, **le titulaire** est tenu de corriger toute anomalie signalée par un appel téléphonique ou mail ; celui-ci intervient immédiatement et au plus tard dans un délai de 06 heures après la réception du signalement.

3.3 Maintenance évolutive:

Dans le cadre de la maintenance évolutive, les prestations suivantes sont prévues :

- Ajouts de nouveaux services et fonctionnalités dans le portail
- Ajouts de Nouvelles rubriques dans le portail
- Actualisation des templates (modifications, ajouts, suppression de données)
- Le renouvellement de la charte graphique du portail (design de la page d'accueil et des pages intérieures du site).
- Mise en conformité avec les nouvelles normes web.

Dans le cadre de la maintenance évolutive, **l'administration** définira la nature des travaux et des prestations à entreprendre par **le prestataire**.

Article 4 : Délai d'intervention

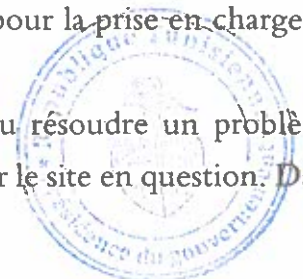
4.1 Les visites préventives (la maintenance préventive) seront effectuées pendant les dix (10) premiers jours de chaque trimestre.

4.2. Pour répondre aux demandes d'intervention, Le titulaire dispose des services suivants :

- Un service téléphonique Hot line pour les renseignements mineurs.
- Un service E-mail pour les anomalies de toute nature, qui permet d'appréhender le problème avec certitude et entraîne une intervention sûre et efficace.
- Le déplacement sur le site de l'Administration après épuisement de toutes ces formes de service.

4.3. En cas de panne (la maintenance curative), l'Administration doit adresser un écrit par Courriel ou bien procéder à un appel téléphonique au service de maintenance du titulaire. Toutefois, seul l'envoi d'un écrit (lettre administrative ou courriel) sera pris en compte pour la prise en charge de l'incident.

4.4. Au cas où l'intervention à distance (télémaintenance) n'aurait pu résoudre un problème donné, le technicien du titulaire responsable de la maintenance se déplacera sur le site en question. Dans



ce cas, le délai moyen d'intervention sur site est de **06 heures** ouvrables directement après la réception de toute demande écrite et auquel on ajoutera la durée du trajet.

4.5. En cas de contact du support technique, l'Administration s'engage à donner tous les renseignements nécessaires à la bonne prise en compte de sa demande.

4.6. Si le dépannage ne peut être effectué lors de l'intervention, le titulaire fera toute diligence pour procéder au dépannage dans un délai ne dépassant pas les **24 heures** ouvrables

4.7. Les interventions seront effectuées pendant les heures ouvrables.

4.8. Toute intervention sur place (préventive ou curative) doit faire l'objet d'une "fiche d'intervention" qui doit être signée par les deux parties.

4.9 Les interventions évolutives seront effectuées selon le besoin et à la demande de l'**Administration** et elle doit faire l'objet d'un devis qui doit être envoyé au préalable (avant tout développement) à l'administration pour qu'elle puisse extraire un bon de commande mécanisée.

4.10 Le non-respect des délais d'intervention (préventive ou curative) entraîne l'application d'une pénalité de retard sans mise en demeure ni opposition du **titulaire**. Le délai de retard est fait par la simple constatation de la part de l'**Administration**.

Article 5 : Obligations du prestataire

Le prestataire s'engage à :

- Assurer la maintenance pendant la période de ce contrat, exécuter les travaux relatifs à la prestation demandée par l'**administration** dans les délais annoncés tout en assurant la qualité de ses services,
- Tenir l'**administration** informé, en cas de changement des numéros d'appels et/ou d'adresse,
- Communiquer à l'**administration** un compte rendu à la suite de chaque intervention qui doit comporter, outre le cachet du **prestataire**, les informations suivantes:
 - La date et l'heure de l'appel de l'**administration**
 - La forme de l'appel (téléphone, mail)
 - La date et l'heure d'arrivée à l'**administration** du technicien du **prestataire**.
 - Le résumé du dépannage
 - La date et l'heure de la résolution du problème
 - Le nom, prénom et la signature du représentant de l'**administration**
 - Le nom, prénom et la signature du représentant du **Prestataire de service**.

Article 6 : Obligations de l'Administration

L'administration s'engage à fournir au prestataire les éléments d'informations nécessaires pour assurer la conduite des travaux de maintenance énumérés ci-dessus, à savoir :

- La notification par mail ou par écrit pour toute demande de prestation ou d'intervention
- La mise à la disposition du prestataire de toute information **ou documentation** technique nécessaire à l'accomplissement de sa mission
- Le paiement de la facture dans les délais convenus.

Article 7 : Montant du contrat



7.1 Pour la maintenance préventive et curative :

Le prix annuel forfaitaire convenu pour le présent contrat, s'élève à :

.....DT HTVA soitDT TTC

Le taux de TVA est celui en vigueur à la date d'établissement de la facture. Il est fixé actuellement à 19%. Si cette taxe venait à changer ou si son taux est modifié, il en sera tenu compte.

Le prix est ferme et non révisable durant la période prévue dans le présent contrat.

7.2 Pour la maintenance évolutive :

- Tarif unitaire en Homme-Jour :..... HTVA

- Taux de la TVA :.....

- Tarif unitaire en Homme-Jour :..... TTC

Article 8 : Modalité de paiement

8.1 Pour la maintenance préventive et curative :

Le paiement du montant de la maintenance préventive et curative sera effectué trimestriellement et à terme échu et sur la base d'une facture établie par le titulaire accompagnée d'une fiche d'intervention signée par les deux parties.

8.2 Pour la maintenance évolutive :

Le paiement du montant de la maintenance évolutive se fera après l'exécution des prestations demandés par l'administration et sur la base d'une facture établie par le **titulaire** accompagné :

- D'une fiche d'intervention
- D'un bon de livraison signés par les deux parties et attestant la bonne exécution des travaux demandés,
- Du bon de commande original

8.3 Chaque facture doit :

- Être établie en quatre exemplaires numérotés et signés,
- Porter le cachet du titulaire,
- Indiquer le montant en toutes lettres,
- Indiquer le numéro de compte bancaire ou postal composé de 20 chiffres,
- Indiquer le matricule fiscal,

8.4 L'émission de l'ordre de versement des sommes dues s'effectuera dans un délai maximum de 30 jours à compter de la date de leur dépôt au bureau d'ordre central de la Présidence du Gouvernement

Article 9 : Pénalités de Retard

Tout retard d'exécution ou de réponse constaté par l'**Administration** entraîne l'application, sans aucune mise en demeure, d'une pénalité de retard calculée par jour ou par heure de retard selon les formules suivantes :

09.1 Pour la maintenance préventive

Montant de la Pénalité = Montant annuel du contrat x Nombre de jours de retard x 0.001

9.2 Pour la maintenance curative : (en cas de déplacement sur site) :

Montant de la Pénalité = Montant annuel du contrat x Nombre des heures de retard x 0.001

9.3 La maintenance évolutive

Montant de la Pénalité = Montant du bon de commande x Nombre de jours de retard x 0.001

Le montant de cette pénalité ne doit pas dépasser 5 % :

- Du montant annuel du contrat pour la maintenance préventive et curative;
- Du montant global du bon de commande pour la maintenance évolutive.

Le **Titulaire** est considéré défaillant lorsque ce seuil est atteint. Et dans ce cas l'**Administration** peut confier l'exécution de l'objet de ce contrat à autrui et toutes les charges supplémentaires seront supportées par **Le titulaire**

Article 10 : Cas de résiliation et d'arrêt des prestations

Le contrat peut être résilié par décision de l'administration aux torts du titulaire dans le cas où :

- Le titulaire déclare ne pas pouvoir exécuter ses engagements sans qu'il puisse invoquer un cas de force majeure.
- Le titulaire se permet de violer les dispositions de l'article 14 du cahier des charges relative au secret professionnel.
- Le titulaire se livre, à l'occasion du contrat, à des actes frauduleux portant sur la nature, ou la qualité des prestations
- Le titulaire commet de graves négligences
- Le titulaire a fait soit par lui-même soit par une autre personne interposée des promesses, des dons ou des présents en vue d'influencer les différentes procédures de conclusions du contrat.
- Le montant de la pénalité de retard dépasserait 5% du montant annuel total TTC du contrat de maintenance.

L'administration se réserve le droit de faire exécuter la maintenance par un tiers aux frais et risques de la partie aux torts de laquelle la résiliation est prononcée.

La résiliation du contrat ne fera pas obstacle à la mise en œuvre des actions civiles ou pénales qui pourraient être intentées contre le titulaire en raison de ses fautes.

Le titulaire s'engage à ne plus procéder, dès réception de la décision de l'administration, qu'à des opérations de liquidation du contrat.

Article 11 : Cas de Litige

Les litiges qui pourraient découler de l'interprétation ou de l'exécution des clauses du présent contrat seront à défaut de solution amiable entre les deux parties soumis soit au comité consultatif de règlement amiable des litiges institués au présidence du gouvernement soit aux tribunaux compétents de Tunis.

ARTICLE 12 : Enregistrement

Les frais d'enregistrement sont à la charge du **Titulaire**.

Deux exemplaires originaux enregistrés seront conservés par la Présidence du Gouvernement.

ARTICLE 13: Entrée en vigueur

Ce contrat entre en vigueur dès sa signature par les deux parties



ARTICLE 14 : DISPOSITIONS GENERALES

Tout ce qui n'est pas prévu par le présent contrat sera soumis au cahier des charges de la consultation n°12/2026, et a toutes les réglementations en vigueur.

Tunis, Le

La Présidence du Gouvernement

Tunis, Le

Lu et accepté



Consultation N° 12/2026 pour la maintenance du portail web de la Présidence du
Gouvernement

Annexe 03

Références du Soumissionnaire

Le soumissionnaire doit avoir au moins les références suivantes :

Ordre	Critère	Valeur minimale exigée	Réponse du soumissionnaire
1	Nombre de sites web développés et utilisant des technologies identiques ou similaires à celles utilisées dans le portail www.pm.gov.tn	>- 3	
2	Effectif du personnel technique de l'entreprise.	>- 3	
3	Nombre de développeur Drupal affectés pour ce projet	1	
4	Nombre d'ingénieur DevOps affectés pour ce projet	1	

Remarque : Le soumissionnaire accompagne cette annexe par des P.V de réception, des attestations ou des contrats qui justifient les références proposées.

NB : l'administration a le droit de demander toutes autres pièces complémentaires qu'elle juge utile lors du dépouillement.

Tunis le :.....
Cachet et signature du soumissionnaire



Consultation N° 12/2026 pour la maintenance du portail web de la Présidence du
 Gouvernement

Annexe 04

Références de l'équipe intervenante

1-Développeur Drupal

Ordre	Critère	Valeur minimale exigée	Réponse du soumissionnaire
1	Diplôme universitaire	Bac+3 ou plus en informatique	
2	Expérience générale du développeur (en nombre d'années)	>- 3	
3	Nombre de sites développés utilisant Drupal	>-2	

2- Ingénieur DevOps

Ordre	Critère	Valeur minimale exigée	Réponse du soumissionnaire
1	Diplôme	Bac+3 ou plus en informatique	
2	Expérience générale (en nombre d'années)	>- 3	
3	Nombre de projets réalisés incluant le déploiement sur une infrastructure web (Linux ou équivalent, Serveurs web : Nginx et/ou Apache, Technologies applicatives : PHP ou équivalent)	>- 2	

Remarque : Cette annexe doit être accompagnée d'une copie de diplôme de chaque intervenant, CV et références ainsi que toute autre pièce justificative

NB : l'administration a le droit de demander toutes autres pièces complémentaires qu'elle juge utile lors du dépouillement.



Tunis le :.....
 Cachet et signature du soumissionnaire

Consultation N° 12/2026 pour la maintenance du portail web de la Présidence du
Gouvernement

Annexe 05

Soumission pour la maintenance du portail de la Présidence du Gouvernement

Je soussigné(e) (Nom, Prénom, Adresse):

Agissant en qualité de

Au nom et pour le Compte

Inscrit au registre de commerce de le sous le n° Faisant
élection du domicile au

Agissant elle-même en qualité.....

Matricule Fiscale :

Après avoir pris connaissance de toutes les pièces figurant au dossier de la consultation N° 12/2026 pour la
maintenance du portail web de la Présidence du Gouvernement Après avoir apprécié à mon point de vue et sous
ma propre responsabilité, la nature des prestations à réaliser, me soumetts et m'engage:

A réaliser le projet aux conditions du présent consultation désigné ci-dessus pour la somme de :

Pour la maintenance préventive et curative :

- Montant Annuel de la maintenance hors TVA :
- Montant de la TVA :
- Montant Annuel de la maintenance TTC :
- Montant globale de la maintenance (03 ans) TTC.....

Pour la maintenance évolutive :

- Tarif unitaire en Homme-Jour : DT HTVA
- Taux de la TVA :
- Tarif unitaire en Homme-JourDT TTC.

L'offre financière globale (Montant global de la maintenance préventive et curative (03 ans) TTC +

Tarif unitaire en Homme-Jour TTC) :

A maintenir valables les conditions de la présente soumission pendant 120 jours à compter du lendemain de la
date limite de réception des offres.

La Présidence du Gouvernement se libérera des sommes dues par elle en faisant donner crédit au compte
n° à la
.....

J'affirme sous peine de résiliation de plein droit du marché ou de sa mise en régie à mes torts exclusifs ou aux torts
exclusifs de l'entreprise pour laquelle j'interviens que je ne tombe pas ou que le dit soumissionnaire ne tombe pas
sous le coup d'interdictions légales en Tunisie



Tunis, Le

Signature et Cachet du soumissionnaire

Consultation N° 12/2026 pour la maintenance du portail web de la Présidence du Gouvernement

Annexe 06

Bordereau des prix

Désignation	Montant annuel HTVA	Taux de la TVA	Montant annuel TTC	Montant global de la maintenance (03 ans) TTC
Maintenance préventive et curative du portail de la Présidence du Gouvernement				

Désignation	Tarif unitaire en Homme-Jour HTVA	Taux de la TVA	Tarif unitaire en Homme-Jour TTC
Maintenance évolutive			

NB : La commission d'ouverture et de dépouillement procède dans l'étape de dépouillement financier au classement de toutes les offres financières globales (Montant global de la maintenance préventive et curative (03 ans) TTC + Tarif unitaire en Homme-Jour TTC) par ordre croissant.

Tunis, Le

Signature et Cachet du soumissionnaire

